
Ενότητα 5

Πληροφοριακά Συστήματα στη
σύγχρονη επιχείρηση

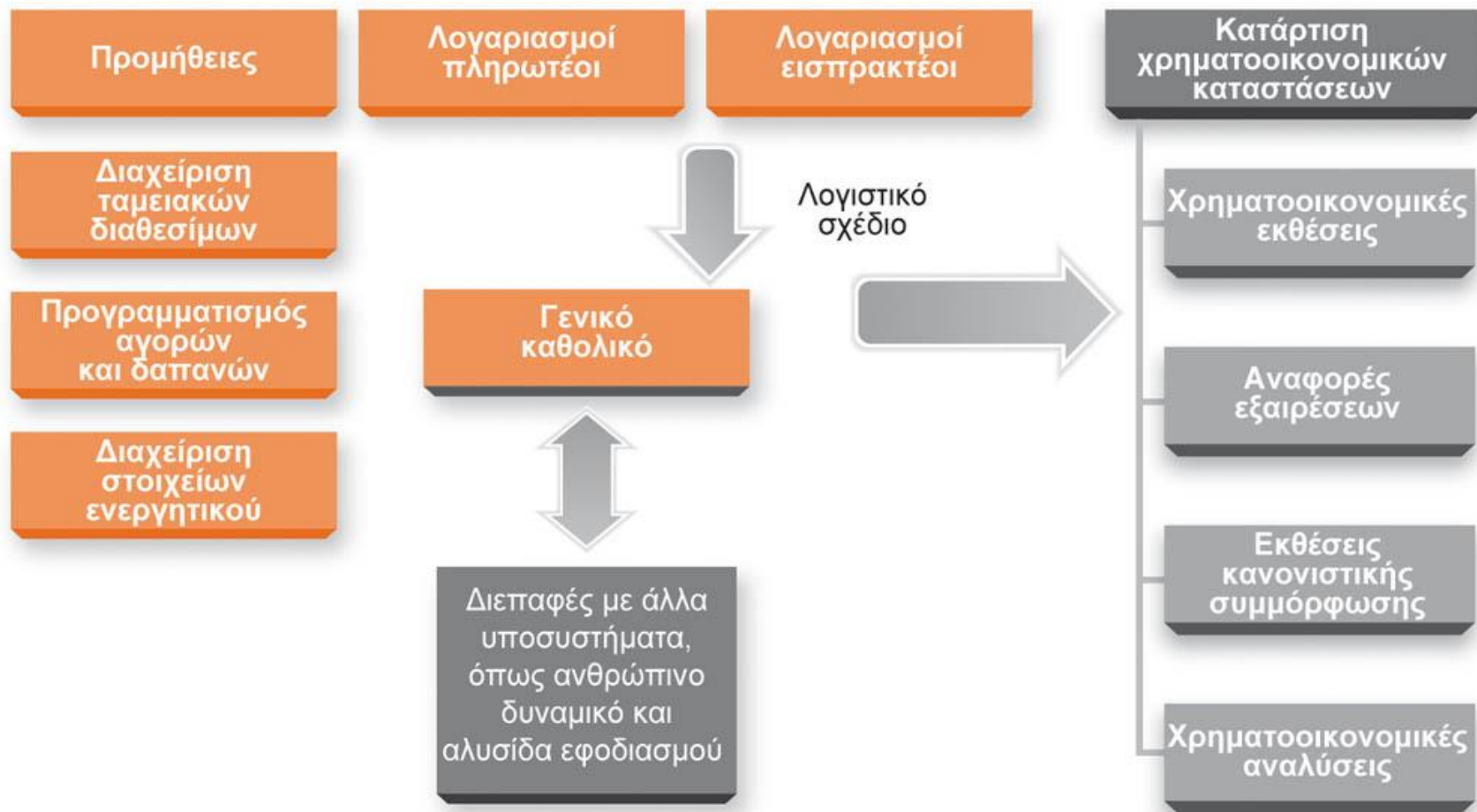
Περιεχόμενα

- Χρηματοοικονομική διαχείριση
- Διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου
- Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας
- Διαχείριση πελατειακών σχέσεων
- Διαχείριση επιχειρησιακών πόρων

Βασικές κατηγορίες ΠΣ για διαχείριση λειτουργιών

Επιχειρηματική λειτουργία	Ενδεικτικές λειτουργίες πληροφοριακού συστήματος
Χρηματοοικονομική διαχείριση και διαχείριση στοιχείων ενεργητικού (Finance & Asset Management)	Λογαριασμοί πληρωτέοι, λογαριασμοί εισπρακτέοι, γενικό καθολικό, αποθήκη, προμήθειες
Διοίκηση ανθρώπινου κεφαλαίου (Human Capital Management)	Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, μισθοδοσία, παροχές, φύλλα παρουσίας, ανάπτυξη ταλέντων, προγράμματα κατάρτισης
Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management)	Λογισμικό σχεδιασμού εφοδιαστικής αλυσίδας, διαχείριση αποθεμάτων, διαχείριση μεταφορών
Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management)	Διαχείριση δεδομένων πελατών (contact management), διαχείριση διαφημιστικής καμπάνιας, προώθηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail marketing), διαχείριση πωλητών (sales force management), εξυπηρέτηση πελατών

5.1: Χρηματοοικονομική Διαχείριση



Παραδείγματα υποσυστημάτων ενός χρηματοοικονομικού ΠΣ

Πηγή: Wallace, Patricia, "Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (1^η Έκδοση)", Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2014

eXtensible Business Reporting Language

- A freely available and global standard for exchanging business information
- It allows the expression of semantic meaning commonly required in business reporting
- The language is XML-based
- One use of XBRL is to define and exchange financial information, such as a financial statement



5.2: Διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου

- Το ΠΣ διαχείρισης ανθρώπινου κεφαλαίου περιλαμβάνει μια συνεχώς εμπλουτιζόμενη γκάμα εφαρμογών, με το **αρχείο προσωπικού** να αποτελεί το βασικό συστατικό του στοιχείο
- Το **υποσύστημα της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού (human resources management system – HRM)** αποτελεί τον πυρήνα του
 - Καταγράφει τα δημογραφικά στοιχεία κάθε υπαλλήλου, το μισθό του, φορολογικά στοιχεία, παροχές, τη θέση που κατέχει, ιστορικό απασχόλησής, εξαρτώμενα μέλη, ημερομηνίες πρόσληψης & αποχώρησης, αξιολογήσεις απόδοσης, επαγγελματική εξέλιξη και κατάρτιση
- Το **υποσύστημα διαχείρισης εργατικού δυναμικού (workforce management module)** καταγράφει το ωράριο και τις παρουσίες, τις άδειες (κανονικές και ασθενείας), και τις αναθέσεις έργων
 - Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο τόσο για το χρονοπρογραμματισμό της εργασίας (labor scheduling) όσο και για τον προγραμματισμό των αναγκών σε εργατικό δυναμικό (workforce planning), ώστε να διασφαλίζεται ότι ο κατάλληλος αριθμός υπαλλήλων έχει ανατεθεί σε κάθε βάρδια
- Οι **εφαρμογές διαχείρισης ταλέντων (talent management)** εστιάζουν στον κύκλο ζωής των εργαζομένων, ξεκινώντας από τη φάση της στρατολόγησης και εκτείνονται έως τις αξιολογήσεις απόδοσης, την επαγγελματική εξέλιξη, τον προγραμματισμό των αμοιβών, την ηλεκτρονική μάθηση και τον προγραμματισμό διαδοχής μετά από συνταξιοδότηση ή αποχώρηση

5 FUNCTIONS OF A TALENT MANAGEMENT DASHBOARD



Reporting

A talent management dashboard provides first and foremost an overview of the talent pipeline, starting with recruitment and ending with outflow



Performance Management

Measuring employee performance is useful not only to make the most out of your employees' skills and competencies but also to use as a basis for finding and selecting new talent



Engage with talent

A talent management dashboard gives you all the supporting data and information you need to start a discussion with your employees about their career growth, development opportunities, and training needs



Learning and development

Depending on someone's position in the potential and performance grid, different learning and development opportunities can be offered



Talent Pipeline

Because you know your star players and their potential, you can build a talent pipeline

Διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου (συν.)

The screenshot displays the CoreHR Performance Review interface for Karima Chandler, Business Partner, Head Office. The interface is titled "Performance Review" and shows an "Initial Review" status. The total score is 66/90. The interface is divided into three main sections, each with a progress bar and a list of sub-competencies:

- Strategic Management (65%):** Strategic Management and Change. Sub-competencies: Displays Competency (Political Awareness, Strategic Ability), Displays Strength (Mission and Vision), Needs Development, Critical.
- Delivering Results (83%):** Delivering Results. Sub-competencies: Displays Competency (Ensuring Compliance, Problem Solving), Displays Strength (Operational Planning), Needs Development, Critical.
- Performance (83%):** Performance through people. Sub-competencies: Displays Competency (Communicating Effectively, Manage Conflict, Manage Performance), Displays Strength.

The interface also includes a sidebar with navigation options: General, Organisation Goals, Employee Objectives, Development Goals, Learning, Competencies (highlighted), and Sign Off. The top navigation bar includes the CoreHR logo, a "Quick jump" search bar, a notification bell with 46 alerts, and the user profile for Karima Chandler.

Εργαλεία οπτικής αναπαράστασης δεδομένων και δημιουργίας σχετικών διαγραμμάτων

Πηγή: <https://www.corehr.com/hr-solutions/talent-management-software/>

Δείκτες μέτρησης της απόδοσης

- Δείκτες ποσοτικοποίησης της απόδοσης ή της παραγωγικότητας των εργαζομένων, οι οποίοι πρέπει να είναι συναφείς και ευθυγραμμισμένοι με τους στόχους της επιχείρησης
- Συνεισφέρουν στην καλύτερη αντίληψη του ανθρώπινου κεφαλαίου του οργανισμού και του τρόπου για την αποδοτικότερη χρησιμοποίησή του
- Απαντήσεις σε κρίσιμα ερωτήματα
 - Έχουμε στη διάθεσή μας τις δεξιότητες που χρειαζόμαστε;
 - Είμαστε σε θέση να αντέξουμε την αποχώρηση ενός «αστεριού»;

Συζήτηση

- Διαχείριση Ανθρώπινου Κεφαλαίου & Διαχείριση Έργων (Project Management)
 - Ποια η μεταξύ τους σχέση;



5.3: Διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας

- Η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management – SCM) αναφέρεται σε στρατηγικές που βελτιστοποιούν τη ροή των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών από την πηγή τους έως τους πελάτες
- Ο απώτερος σκοπός είναι η ευθυγράμμιση της προσφοράς με τη ζήτηση, ούτως ώστε το σωστό προϊόν να παραδίδεται στο σωστό σημείο, ακριβώς την ώρα που πρέπει και στη σωστή τιμή

Supply Chain Management



Πηγή: <https://searcherp.techtarget.com/definition/supply-chain-management-SCM>

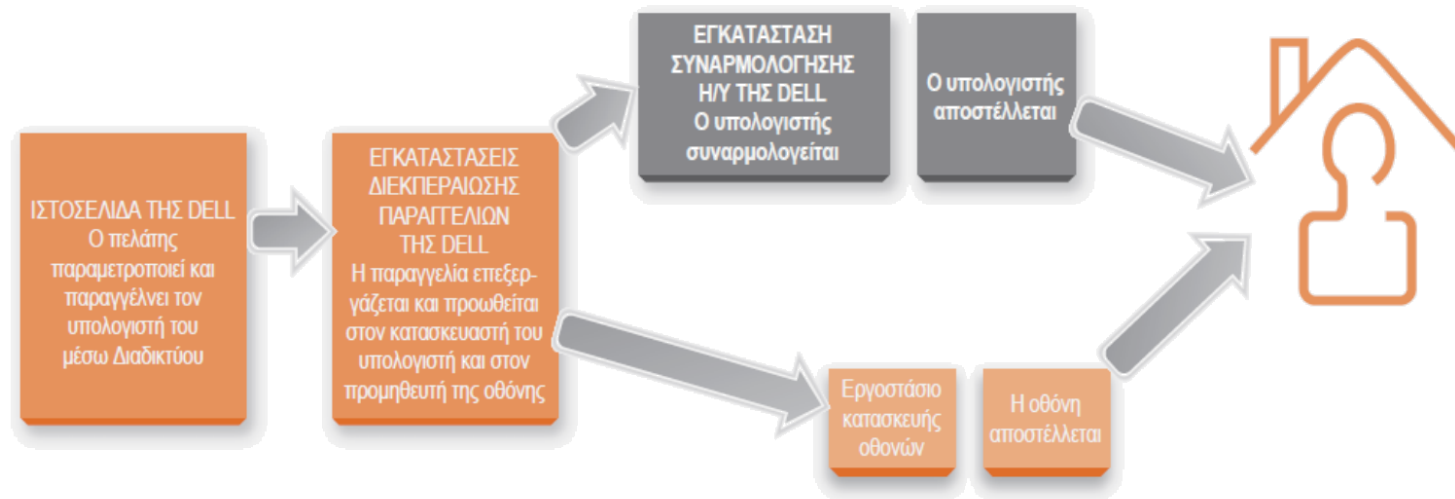
Supply Chain Operations Reference - SCOR



Πέντε βασικές διαδικασίες που συνεισφέρουν στην επιτυχή διαχείριση σύγχρονων αλυσίδων εφοδιασμού

Πηγή: Wallace, Patricia, "Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (1^η Έκδοση)", Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2014

Μελέτη περίπτωσης: Dell



Πηγή: Wallace, Patricia, "Πληροφορικά Συστήματα Διοίκησης (1^η Έκδοση)", Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, 2014

- Παράκαμψη μεσαζόντων
- dell.com - ο πελάτης παραμετροποιεί τον υπολογιστή που θέλει και παρακολουθεί την παραγγελία του μέχρι την παραλαβή
 - Η οθόνη του υπολογιστή μπορεί να προέρχεται από άλλον κατασκευαστή, αλλά η Dell φροντίζει για τη συνολική παράδοση της παραγγελίας την ίδια χρονική στιγμή

ΠΣ για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας

- Σύστημα σχεδιασμού αλυσίδας εφοδιασμού
 - πρόβλεψη της ζήτησης, συγχρονισμός της με τις προμήθειες, βελτιστοποίηση ολόκληρου του δικτύου
- Σύστημα διαχείρισης αποθήκης
 - διαχείριση και βελτιστοποίηση των αποθεμάτων, χωροταξική κατανομή, αποστολές, άμεση μεταφόρτωση κλπ.
- Σύστημα διαχείρισης μεταφορών
 - βελτιστοποίηση των αποστολών και των logistics, δρομολόγηση και προγραμματισμός του μεταφορικού στόλου
- Σύστημα εκτέλεσης παραγωγής
 - διαχείριση της ροής εργασιών σε όλη τη διαδικασία παραγωγής
- Σύστημα διαχείρισης διεθνούς εμπορίου
 - διασφάλιση της συμμόρφωσης με κανονισμούς σχετικά με διεθνείς μεταφορές, εισαγωγές, εξαγωγές κλπ.

Global Supply Chain Execution Challenge



5.4: Διαχείριση πελατειακών σχέσεων

- Ο όρος διαχείριση πελατειακών σχέσεων χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη σχέση (αλληλεπίδραση) των επιχειρήσεων με τους πελάτες
- Η διαχείριση πελατειακών σχέσεων (customer relationship management – CRM) περιλαμβάνει τις στρατηγικές, τις διαδικασίες και τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιεί ένας οργανισμός για να αναπτύξει και διατηρήσει τις σχέσεις με τους ήδη υπάρχοντες αλλά και τους μελλοντικούς του πελάτες

Στόχοι

- **Διατήρηση της πελατειακής βάσης**
 - Οι στρατηγικές customer retention εστιάζουν στην ικανοποίηση του πελάτη, σε επιβραβεύσεις πιστών πελατών (loyalty rewards) και σε παροχή προνομίων
- **Βελτίωση της κερδοφορίας**
 - Εξεύρεση τρόπων μείωσης του κόστους εξυπηρέτησης κάθε πελάτη ξεχωριστά, χωρίς να μειώνεται παράλληλα και η ικανοποίησή του
 - Τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης / website / chatbot
- **Αύξηση εσόδων**
 - Εξεύρεση νέων πελατών και αγορών, καθώς και αύξηση των εσόδων από τους υπάρχοντες πελάτες
 - Π.χ. μέσω τεχνικών cross-selling (παρακίνηση του πελάτη να αγοράσει επιπλέον προϊόντα) και up-selling (παρακίνηση του πελάτη να αγοράσει ακριβότερα προϊόντα)
- **Κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών**
 - Συλλογή και ανάλυση σχολίων και απαντήσεων πελατών

Υποστηρικτικά εργαλεία (1/2)

- A **chatbot** is a computer program which conducts a conversation via auditory or textual methods
 - typically used in dialog systems for various practical purposes including customer service or information acquisition
 - some chatbots use sophisticated Natural Language Processing (NLP) systems, but many simpler systems scan for keywords within the input, then pull a reply with the most matching keywords, or the most similar wording pattern, from a database

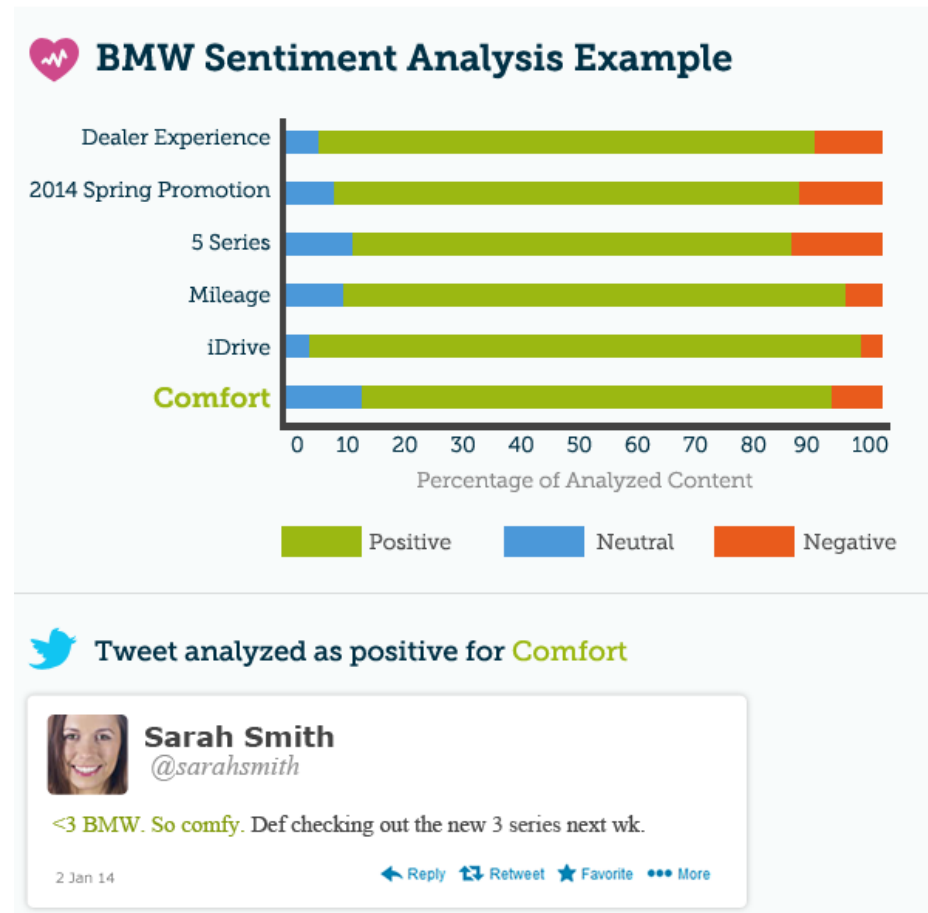
Πηγή: en.wikipedia.org/wiki/Chatbot



Πηγή: <https://www.strata.chat/chatbots/>

Υποστηρικτικά εργαλεία (2/2)

- **Opinion mining** (also known as **sentiment analysis**) refers to the use of NLP, text analysis, computational linguistics and biometrics to systematically identify, extract, quantify, and study affective states and subjective information
 - widely applied to customer materials such as reviews & survey responses, as well as online & social media, for marketing and customer service applications



Πηγή: <https://www.crowdsourcing.com/solutions/content-moderation/sentiment-analysis/>

5.5: Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

- ERP – Enterprise Resource Planning
- Ολοκληρωμένη ομάδα εφαρμογών για την υποστήριξη ολόκληρης της επιχείρησης, η οποία περιλαμβάνει υποσυστήματα για την διαχείριση των χρηματοοικονομικών, του ανθρώπινου δυναμικού, της αλυσίδας εφοδιασμού, των πελατειακών σχέσεων και άλλων επιχειρησιακών λειτουργιών

Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

- Αποτελούνται από μια σειρά ολοκληρωμένων (integrated) και διαλειτουργικών (interoperable) υπομονάδων
- Κάθε υπομονάδα υποστηρίζει συγκεκριμένες επιχειρηματικές λειτουργίες
 - Λογιστήριο, Διανομή, Παραγωγή, Ανθρώπινοι Πόροι, ...
- Επιτρέπει σε έναν οργανισμό να ενσωματώσει όλες τις συνιστώσες μιας επιχειρηματικής διεργασίας σε ένα ενοποιημένο ΠΣ
 - Διαφορετικές πτυχές μιας διεργασίας εκτελούνται ομαλά σε ένα μόνο ΠΣ

Enterprise Resource Planning



Υποσυστήματα ERP

Χρηματοοικονομικά

Γενικό καθολικό
Λογαριασμοί πληρωτέοι
Λογαριασμοί εισπρακτέοι
Διαχείριση ταμειακών διαθεσίμων
Προγραμματισμός αγορών
και δαπανών (προϋπολογισμού)
Χρονοπρογραμματισμός

Διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου

Ανθρώπινο δυναμικό
Μισθοδοσία
Παροχές
Επαγγελματική εξέλιξη
Ωράριο και παρουσίες
Ανάπτυξη ταλέντων

Διαχείριση πελατειακών σχέσεων

Καμπάνιες προώθησης
Υποστήριξη πωλητών
Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών
Ηλεκτρονικό εμπόριο
Διαχείριση προσέλκυσης
πιθανών πελατών

Παραγωγή

Διαχείριση παραγωγής
Διαχείριση ροής εργασιών
Έλεγχος ποιότητας
Έλεγχος διαδικασιών
Χρονοπρογραμματισμός

Διαχείριση κύκλου ζωής προϊόντων

Υποστήριξη έρευνας
& ανάπτυξης
Διαχείριση έργων
Διαχείριση δεδομένων
προϊόντων
Διαχείριση αναδιοργάνωσης
και αλλαγής

Διαχείριση αλυσίδας εφοδιασμού

Προγραμματισμός αλυσίδας
εφοδιασμού
Καταχώρηση παραγγελιών
Αγορές
Logistics
Μεταφορές
Διαχείριση αποθεμάτων
και αποθήκης

Υποσυστήματα ERP για την ανώτατη εκπαίδευση

Υποσύστημα	Περιγραφή
Χρηματοοικονομικά (financials)	Ειδικά προσαρμοσμένο για τις ανάγκες εκπαιδευτικών ιδρυμάτων
Ανθρώπινο δυναμικό (human resources)	Ανθρώπινο δυναμικό και μισθοδοσία, παροχές, ωράριο, παρουσίες, αναθέσεις μαθημάτων
Μητρώο φοιτητών (academic records)	Διαχείριση διαλέξεων, μαθημάτων, εγγραφών φοιτητών, δηλώσεων μαθημάτων, βαθμολογίας, παρουσιολογίων
Διαχείριση εγγραφών (enrollment management)	Διαχείριση πελατειακών σχέσεων προσαρμοσμένη στην ανώτατη εκπαίδευση, διαχείριση προσέλκυσης και διατήρησης φοιτητών
Ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning)	Διαδικτυακά μαθήματα με παρουσιάσεις πολυμέσων, forum συζητήσεων, ιστολόγια, wikis, αξιολογήσεις, διαχείριση βαθμολογίας κλπ.

Περιβάλλον SAP

Shipment Edit Goto System Help

ShipERP: Create Shipment

Execute Track Shipment Cancel Shipment Reports Change HU Manual Shipment Trailer Management

External HU 4561 Shop Rates HuCnt 1 Pkg 1 of 1 Auto Rate Shop Auto Ship

Sold To Ship From Ship To Small Parcel FedEx Contents Previous Shipment

Name ATLANTA COMPANY
 Attention ATTN JOHN DOE
 Addr 1 2345 GLENLAKE PKWY
 Addr 2
 City ATLANTA State/Prov GA
 Postal code 30328-3447 Country US
 Phone/Fax 999-999-9999 / 999-999-9999
 Customer # 0000003250

Address Validation

Shipment
 Carrier FedEx Ship Date
 Service FedEx Ground 11/15/2010

Payment
 Payment Pre Paid 3P/COLL Acct
 3P/COLL Zip 3P/COLL Country

Packaging
 Packing Customer Package 1 of 1
 Weight via HU 0.50 LB

Carrier Service Rates

Carrier Code	Carrier Name	Carrier Service ID	Carrier Service	Carr Rate	Currency	Transit Tm	Delivery Date	Priority
FDXG	FedEx Ground	FEDEX_GROUND	FedEx Ground	6.12	USD	5.00	11/20/2010	1
FDXE	FedEX Express	FEDEX_EXPRESS_SAVER	FedEx Express Saver	14.74	USD	3.00	11/18/2010	1
FDXE	FedEX Express	FEDEX_2_DAY	FedEx 2 Day	18.58	USD	2.00	11/17/2010	1
FDXE	FedEX Express	PRIORITY_OVERNIGHT	Priority Overnight	25.38	USD	1.00	11/16/2010	1
FDXE	FedEX Express	STANDARD_OVERNIGHT	Standard Overnight	43.09	USD	1.00	11/16/2010	1
FDXE	FedEX Express	FIRST_OVERNIGHT	First Overnight	75.60	USD	1.00	11/16/2010	1

DEV (1) 800 nwrslx INS

Συστήματα ERP

- Πλεονεκτήματα

- Ένα αποθετήριο (μία Βάση Δεδομένων) για όλες τις συνιστώσες μιας επιχειρηματικής διεργασίας
 - Διασφαλίζει μεγαλύτερη συνέπεια και ακρίβεια των δεδομένων
 - Λιγότερα λάθη, λιγότερη συντήρηση
- Ευελιξία των υπομονάδων
 - Μπορούν να προστεθούν (ή και αφαιρεθούν) άμεσα υπομονάδες, όταν αυτό κριθεί σκόπιμο

- Μειονεκτήματα

- Πολυπλοκότητα (και αυξημένος χρόνος) υλοποίησης
- Εξάρτηση από (εξωτερικούς) συμβούλους
- Συχνά απαιτείται αλλαγή «κουλτούρας» ενός οργανισμού για να χρησιμοποιήσει ένα τέτοιο σύστημα

Στρατηγικές ολοκλήρωσης

- Ορισμένα συστήματα ERP χτίζονται «από κάτω προς τα πάνω»
 - Συνεπείς διεπαφές χρηστών, ολοκληρωμένες ΒΔ, υιοθέτηση συγκεκριμένης αρχιτεκτονικής
- Ορισμένοι οργανισμοί συνδυάζουν ένα ERP σύστημα με λιγότερες δυνατότητες με κάποια από τα “best-of-breed” συστήματα
 - Με χρήση ενδιάμεσου λογισμικού (middleware - λογισμικό που χρησιμοποιείται ως γέφυρα για την ολοκλήρωση ξεχωριστών ΠΣ)
- Σουίτες διαφορετικών εταιρειών
 - Πολλοί οργανισμοί επιλέγουν τη λύση των διαφορετικών συστημάτων για καλύτερη κάλυψη των απαιτήσεων των χρηστών

Ζητήματα εφαρμογής των ERP

- Επισημαίνεται ότι πάνω από το 70% αυτών των έργων υπερβαίνουν τον προϋπολογισμό και διαρκούν περισσότερο από τον αρχικά εκτιμώμενο χρόνο
 - Παράλληλα, παρατηρείται ένας ανησυχητικός αριθμός πλήρως αποτυχημένων προσπαθειών εφαρμογής
- Σε μεγάλο βαθμό, ένα σύστημα ERP απαιτεί από όλα τα άτομα μέσα σε έναν οργανισμό να αλλάξουν τον τρόπο εκτέλεσης των λειτουργιών
 - Η παροχή εκπαίδευσης στο προσωπικό, προτού το σύστημα ξεκινήσει να λειτουργεί κανονικά, είναι σημαντικό στοιχείο για την επιτυχία της εφαρμογής του
- Αποτυχίες παρατηρούνται συχνά στις περιπτώσεις όπου ένα σύστημα έχει αναπτυχθεί για μια συγκεκριμένη χώρα και κατόπιν εφαρμόζεται σε επιχειρήσεις άλλων χωρών

Σημείωμα αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons «Αναφορά Δημιουργού - Μη Εμπορική Χρήση - Παρόμοια Διανομή» 4.0 ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση [<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>]

